

FORMULARIO PARA DOCUMENTAR UNA BUENA PRÁCTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

I. Datos de identificación de la práctica

1.1. Nombre	Línea de Atención ISSEMYM		
1.2. Población usuaria	Personas adultas mayores	<input type="checkbox"/>	1.3. Ámbito de aplicación
	Mujeres	<input type="checkbox"/>	
	Niñez	<input type="checkbox"/>	
	Jóvenes	<input type="checkbox"/>	
	Personas migrantes	<input type="checkbox"/>	
	Personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	
	Personas servidoras públicas	<input type="checkbox"/>	
	Personas empresarias	<input type="checkbox"/>	
	Comunidad estudiantil	<input type="checkbox"/>	
	Personas agroproductoras	<input type="checkbox"/>	
	Otro	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.4. Categoría	Atención Ciudadana	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Mejora de la Gestión Pública	<input type="checkbox"/>	
	Transparencia y Rendición de Cuentas	<input type="checkbox"/>	
	Auditoría, Control y Evaluación	<input type="checkbox"/>	
	Compras Gubernamentales	<input type="checkbox"/>	
	Combate a la Corrupción	<input type="checkbox"/>	
	Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	
	Participación Ciudadana y Contraloría Social	<input type="checkbox"/>	
	Responsabilidades	<input type="checkbox"/>	
	Tecnologías de la información	<input type="checkbox"/>	
	Legislación y Normatividad	<input type="checkbox"/>	
Bienes Patrimoniales	<input type="checkbox"/>		
1.5. Año en que inició a operar la práctica	2020-03-20		
1.6. Dirección electrónica y redes sociales donde se difunde la práctica	Página web:	https://www.issemym.gob.mx/	
	Facebook:	https://www.facebook.com/tuissemym/	
	Twitter:	https://twitter.com/Issemym	

II. Información de la práctica

2.1. ¿En qué consiste la práctica?
La Línea de Atención Telefónica del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM), es un canal de comunicación, dirigido a la población derechohabiente, mediante el cual se proporciona información de los trámites y servicios que se brindan en el instituto, sus requisitos, horarios de atención, pasos a seguir, agendar citas médicas de primer nivel, citas para trámites administrativos, entre otros, mediante el número telefónico 722 226 1950, el cual está disponible de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes. Esta línea telefónica fue implementada con la finalidad de establecer un medio de contacto rápido y eficaz con la población usuaria, evitando traslados innecesarios y largas filas en las unidades de atención al derechohabiente. Las personas servidoras públicas que reciben llamadas están capacitadas para ofrecer información veraz, a través de un trato digno, correcto, rápido y oportuno, aplicando en todo momento los atributos del buen servicio basados en principios y valores que rigen en el ISSEMYM.
2.2. ¿Qué problemática o necesidad se resuelve con la implementación de la práctica?
Se generó la Línea de Atención ISSEMYM, debido al cierre de oficinas administrativas por la contingencia derivada del virus SARS-CoV2 y ante la necesidad de continuar con la orientación a la población derechohabiente, así como para evitar la concentración y traslados innecesarios de personas a las oficinas administrativas. Asimismo, por el desconocimiento sobre los requisitos o lugar al que se debe acudir para realizar un trámite o solicitar un servicio en el instituto.
2.3. Objetivo general de la práctica
Proporcionar atención y orientación vía telefónica a la población derechohabiente sobre los trámites y servicios que se proporcionan en el ISSEMYM.
2.4. Describir los elementos sobresalientes e innovadores de la práctica

Mediante la Línea de Atención del ISSEMYM, se proporciona orientación oportuna y detallada a la población derechohabiente, evitando traslados innecesarios al instituto. Asimismo, se fortalece la calidad en la atención que se brinda a las y los derechohabientes. Actualmente, se pueden agendar citas para trámites administrativos en las unidades de atención al derechohabiente y citas médicas de primer nivel de atención.

2.5. ¿Cómo contribuye la práctica en la mejora de los procesos, trámites y servicios de la Administración Pública Estatal

Permite mejorar la calidad de la atención a las y los derechohabientes, optimizando los tiempos de atención de los trámites y servicios que se proporcionan en el instituto, en virtud de que la población derechohabiente acude a realizar un trámite o solicitar un servicio, con orientación previa.

2.6. ¿Cuáles son los elementos de Gobierno Electrónico utilizados en la operación de la práctica?

Se trabaja en el desarrollo de una plataforma que permita obtener registros y estadísticas de las llamadas que se reciben.

2.7. ¿Existen prácticas similares implementadas en otras dependencias de la Administración Pública Estatal o instancias de otros gobiernos?

Sí	X	¿Dónde? En el Gobierno del Estado de México a través del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).
No		

2.8. Ventajas competitivas de la práctica

Ventajas competitivas que tiene la práctica que se documenta en relación con otras similares	Ventajas que tienen otras prácticas similares
Se proporciona atención y orientación precisa sobre los trámites y servicios del ISSEMYM.	Agrupación de información de los tres ámbitos de gobierno.

2.9. Operación de la práctica

¿Cuál es el procedimiento antes de implementarla?	¿Cuál es el procedimiento después de implementarla?
Existía incertidumbre entre la población derechohabiente durante el periodo de contingencia, sobre los servicios de salud y trámites que estaba proporcionando el Instituto. La persona servidora pública o derechohabiente debía acudir personalmente a solicitar información sobre los trámites y servicios, posteriormente tenía regresar para realizar el trámite o servicio.	La persona derechohabiente obtiene información de los trámites o servicios que desea realizar, a través de la Línea de Atención Telefónica ISSEMYM, posteriormente, acude a las distintas unidades médicas a realizarlo, en su caso, con todos los requisitos completos, a fin de agilizar el procedimiento.

2.10. ¿Se han realizado mejoras significativas a la práctica?

Sí		No	X
----	--	----	---

¿Por qué no se han realizado mejoras?

Está en proceso de consolidación y fortalecimiento.

2.11. Mejoras realizadas a la práctica

Acciones ejecutadas	Resultados alcanzados con las mejoras realizadas a la práctica

2.12. Fecha en la que se realizó la última mejora

0000-00-00

III. Fundamento jurídico y/o administrativo de la práctica

3.1. ¿La implementación de la práctica se sustenta en ordenamiento(s) jurídico(s)-administrativo(s)?

Sí	X	No
----	---	----

En caso de ser afirmativo, señalar el(los) fundamento(s) de la práctica

Tipo de ordenamiento	Nombre del ordenamiento
Ordenamiento(s) jurídico(s)	Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, capítulo IV, artículos 15 fracción I, VII, X y XVII y 20 fracción IV, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", última reforma el 9 de septiembre de 2020.
Ordenamiento(s) administrativo(s)	Manual General de Organización del del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, sección VII, apartado 207C0401800000L, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 27 de mayo de 2021.

Vinculación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023

Pilar / Eje transversal	Pilar Social. Estado de México Socialmente Responsable, Solidario e Incluyente
Estrategia	Impulsar una cobertura sanitaria universal.
Línea de Acción:	Impulsar programas para que el ISSEMyM amplíe y consolide servicios de calidad.
En caso de ser negativo, mencionar ¿Por qué la práctica no cuenta con fundamento?	

3.2. ¿La práctica se encuentra documentada?

Sí	X	No
----	---	----

En caso de ser afirmativo, señalar la documentación de la que se dispone:	
Mapa de procesos	<input type="checkbox"/>
Manual de procedimientos	<input type="checkbox"/>
Guía técnica o metodológica	<input type="checkbox"/>
Otro	<input checked="" type="checkbox"/> ¿Cuál? Protocolo de atención vía telefónica para los trámites y servicios que otorga el ISSEMYM.
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?	

IV. Medición y reconocimiento de la práctica

4.1. ¿Se realiza medición de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
4.2. Metodología utilizada para medir la práctica				
Describa los siguientes recursos de medición:				
Frecuencia de medición	Diaria.			
Instrumento de medición	Se mide el número de llamadas por día y por tipo de trámite solicitado.			
Elementos que se evalúan	Número de llamadas atendidas, duración de la llamada, número de llamadas entrantes y tipo de llamadas recibidas.			
Indicador(es) aplicado(s) para conocer los resultados alcanzados con la implementación de la práctica	Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas x100= Porcentaje de atención			
4.3. ¿Se mide la satisfacción de la población usuaria en relación con la implementación de la práctica?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso afirmativo, indicar de qué manera se mide				
4.4. ¿La práctica está certificada bajo un estándar?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Norma o estándar				
Fecha de certificación	0000-00-00			
Institución certificadora				
4.5. ¿La práctica ha recibido algún reconocimiento?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
En caso de ser afirmativo, mencionar los siguientes datos:				
Fecha en que recibió el reconocimiento	0000-00-00			
Sector que otorga el reconocimiento	Público	<input type="checkbox"/>	Privado	<input type="checkbox"/>
Institución que emite el reconocimiento				
Tipo o categoría del reconocimiento				
Carácter del reconocimiento	<input type="checkbox"/> Internacional	<input type="checkbox"/> Nacional	<input type="checkbox"/> Estatal	<input type="checkbox"/> Municipal
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Institucional

V. Transferencia de la práctica

5.1. ¿La práctica puede ser adoptada o transferible?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
En caso de ser negativo, indique ¿Por qué?				
5.1.1 ¿La práctica ha sido transferida o adoptada por otro ámbito de gobierno?				
En caso de ser afirmativo, señalar a quién se ha transferido:				
Ámbito de gobierno		Nombre		
Federación	<input type="checkbox"/>			
Estados	<input type="checkbox"/>			
Municipios	<input type="checkbox"/>			
Dependencias u organismos auxiliares	<input type="checkbox"/>			
Organismos autónomos	<input type="checkbox"/>			
5.2. ¿Qué nivel de transferencia es permisible?	Total	<input type="checkbox"/>		
	Parcial	<input type="checkbox"/>		
	Asesoría o transferencia de conocimiento	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Apoyo técnico	<input type="checkbox"/>		
5.3. En caso de ser transferible, ¿Qué se requiere?				
Gestión administrativa	Acordar con la o el Titular de la Dirección de Mejoramiento de Procesos del ISSEMYM, reunión de trabajo para proporcionar orientación sobre la implementación de la práctica.			

Normatividad aplicable	Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023.
Recursos tecnológicos	Se requiere un software especializado para centro de contacto compatible con la tecnología telefónica instalada en la dependencia para la atención de las llamadas.
Recursos materiales	Módulos de trabajo con bloqueo de ruidos, equipo de cómputo, teléfonos con IP para recibir y hacer llamadas vía internet y diademas con micrófono.
Recursos humanos	Se requiere un supervisor telefónico y asesores con perfil específico y habilidades de atención al público.

VI. Resultados obtenidos con la implementación de la práctica

6.1. Período de resultados reportados:	de	2022-01-01	al	2022-12-31
6.2. ¿En qué porcentaje se cumplió el objetivo de la práctica?	96%			
6.3. Meta programada en el período reportado	100% de llamadas atendidas.			
Resultados				
6.4. Cualitativos	Con la implementación de la práctica se disminuyen tiempos de atención y se mejora la calidad en la prestación de los trámites y servicios que proporciona el ISSEMYSM.			
6.5. Cuantitativos	A través de la línea de atención ISSEMYSM se recibieron 23,009 llamadas telefónicas, de las cuales fueron atendidas 22,115.			
6.6. Evidencia gráfica	<p>El gráfico de líneas muestra la evolución de las llamadas recibidas y atendidas durante el año 2022. Las llamadas recibidas se mantuvieron relativamente estables, fluctuando entre 20,000 y 23,000 al mes. Las llamadas atendidas mostraron una tendencia similar, pero con un ligero descenso en algunos meses, lo que resultó en un porcentaje de atención que osciló entre 90% y 96%. El gráfico de sectores indica que la mayoría de las llamadas fueron atendidas a través de canales digitales y telefónicos, con una proporción significativa de llamadas no atendidas.</p>			

VII. Datos de la Secretaría u Organismo Auxiliar responsable de administrar la práctica

7.1. Secretaría u Organismo Auxiliar	SECRETARÍA DE FINANZAS		
7.2. Unidad administrativa responsable directa	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS		
7.2.1. Nombre de la persona titular responsable de la unidad administrativa responsable directa	Flor de María A. Martínez Ibarrola		
7.2.2. Cargo	Coordinadora de Innovación y Calidad		
Teléfono 1	7222261900	Extensión 1	1435014
7.3. Domicilio	Avenida Miguel Hidalgo núm. 600, col. La Merced, C.P. 50080, Toluca, Estado de México.		
7.4. Correo electrónico	flordemaria.martinez@issemym.gob.mx		
7.5. Nombre de la o del enlace	Succell Sánchez Serrano		
7.5.1 Cargo	Directora de Mejoramiento de Procesos		
Teléfono 1	7222261900	Extensión 1	1435022
7.5.2 Domicilio	Avenida Miguel Hidalgo núm. 600, col. La Merced, C.P. 50080, Toluca, Estado de México.		
7.6. Correo electrónico	succell.sanchez@issemym.gob.mx		

Fecha de validación 2023-05-30